

12. Катович, Н. К. Актуальные проблемы экологического образования и воспитания / Н. К. Катович; Нац. ин-т образования. – Минск, 1999. – 143 с.

13. Реймерс, Н. Ф. Надежды на выживание человечества: концептуальная экология / Н. Ф. Реймерс. – М., 1997. – 182 с.

14. Самерсова, Н. В. Педагогические условия формирования экологической культуры личности / Н. В. Самерсова. – Минск, 2007. – 64 с.

15. Какшинская, О. А. Подросток – читатель библиотеки как объект экологического воспитания / О. А. Какшинская // Вестник молодежного научного общества. – 2004. – № 3. – С. 36–38.

16. Какшынская, В. А. Экалагічнае выхаванне падлеткаў (аб выніках рэспубліканскіх аглядаў-конкурсаў бібліятэк) / В. А. Какшынская // Наша слова. – 2005. – № 7. – 16 лют. – С. 8.

17. Лещинская, В. В. Библиотека в информационном обществе / В. В. Лещинская // Мир библиографии. – 2005. – № 3. – С. 22.

18. Мэставыя бібліятэчныя праграмы і праекты: метады рэкамендацыі па распрацоўцы / Нац. б-ка Беларусі; склад. Г. А. Злотнікава, Г. К. Кулага, Т. І. Папова. – Мінск, 1999. – 23 с.

А. А. Капырина

БГУ культуры и искусств, Минск

## ПРОФЕССИОНАЛИЗМ БИБЛИОТЕЧНЫХ КАДРОВ КАК НЕОБХОДИМОЕ УСЛОВИЕ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ СПРАВОЧНО- БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

*На примере выполнения запросов правовой тематики рассматривается профессионализм библиотечных кадров как один из важнейших факторов, влияющих на эффективность справочно-библиографического обслуживания. Актуальность этой темы обусловлена, прежде всего, созданием в библиотеках Публичных центров правовой информации (ПЦПИ), изменениями информационно-ресурсной базы, технологии справочно-библиографического обслуживания, ростом количества пользователей, запросов, а также нерешенностью ряда проблем функционирования ПЦПИ. Намечены дальнейшие перспективы профессионализации библиотечных кадров, ведущих справочно-библиографическое обслуживание.*

Справочно-библиографическое обслуживание (СБО) является одним из основных направлений библиографической деятельности библиотек. На его эффективность в значительной степени влияет профессионализм библиотечных кадров, ведущих СБО: уровень профессиональной подготовки библиографа, его знания социально-психологических особенностей пользовательских групп, владение методами библиографического поиска и рационального использования справочно-библиографического аппарата библиотеки, умение работать с литературой по различным отраслям знания, ориентироваться в информационных ресурсах не только своей, но и других библиотек и т. д.

Внимание к профессионализации библиографа, ведущего СБО, определяется сложившейся в настоящее время проблемной ситуацией, характеризующейся следующими объективными обстоятельствами. С одной стороны, библиотеки в ответ на усложнение характера информационных потребностей пользователей стремятся максимально повысить эффективность СБО, с другой стороны, реальные возможности справочно-библиографических служб ограничены (возможности расширения штатов, автоматизации процессов СБО и т. д.).

Возросла и острота проблемы соответствия характера и уровня подготовки библиотечных кадров квалификационным требованиям, так как с внедрением компьютерных технологий кардинально изменились условия СБО, его технология, информационно-ресурсная база библиотек.

Изменившиеся социально-экономические условия, внедрение новых технологий, растущие информационные потребности требуют не только постоянного поддержания профессиональных знаний, умений, навыков, владения новой техникой, но и формирования нового профессионального мышления. На наших глазах происходит трансформация библиографа, ведущего СБО, в специалиста, владеющего не только технологией автоматизированного поиска, знаниями о возможностях различных электронных поисковых систем, навигаторов по поисковым системам, сведениями о многочисленных справочных и библиографических базах данных (БД), иностранными языками, а также разбирающегося в программном обеспечении и сопровождении различных информационных продуктов, использующего возможности телекоммуникационной связи и т. д.

Это хорошо видно на примере СБО по удовлетворению запросов правовой тематики, так как они занимают существенное место в структуре разовых запросов (например, приблизительно шестую часть всех поступающих запросов в Национальную библиотеку Беларуси (НББ), около 15 %, составляют запросы правовой тематики, в областные библиотеки (ОБ) – 16 %). Только за 2 последних года количество таких запросов, поступающих в НББ и ОБ, увеличилось вдвое.

К тому же на базе публичных библиотек в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 03.01.2002 г. № 1 создано 233 Публичных центра правовой информации (ПЦПИ) [1], которые осуществляют СБО по удовлетворению запросов правовой тематики. В 78,1 % публичных библиотек они функционируют в структуре отделов обслуживания; в 9,6 % – в структуре справочно-библиографических отделов; 6,8 % – в других структурных подразделениях библиотек; 5,5 % – как самостоятельные подразделения.

Анализ основных категорий пользователей, информационных ресурсов правовой тематики, которые за период создания ПЦПИ существенно изменились, выполненных справок, технологии СБО свидетельствует о необходимости решения ряда вопросов профессионализации библиотечных кадров, ведущих СБО.

Количество пользователей ПЦПИ, посещений, обращений к БД правовой информации ежегодно растет (табл. 1).

Таблица 1

Показатели деятельности ПЦПИ публичных библиотек в 2004–2006 гг.

Год	Количество пользователей	Количество посещений	Количество выданных справок	Количество выданных документов
2004	59 205	84 867	63 834	260 250
2005	68 990	109 728	90 595	323 635
2006	71 691	121 963	106 582	322 105

ПЦПИ публичных библиотек в год обслуживают около 70 тыс. пользователей. Например, количество обращений только в Центр правовой информации НББ в 2007 г. составило около 15 тыс. (по сравнению с 2004 г. увеличилось на 50 %).

Сегодня одна ОБ в среднем в год обслуживает около 2 тыс. пользователей (табл. 2).

Таблица 2

Показатели деятельности ПЦПИ областных библиотек в 2005–2006 гг.

Областная библиотека	Количество пользователей		Количество посещений	Количество обращений	Количество выполненных справок	
	2005 г.	2006 г.	2006 г.	2006 г.	2005 г.	2006 г.
Брестская	1072	734	4186	816	2568	2562
Витебская	3523	2690	14793	3348	2866	3773
Гомельская	–	1297	4892	3184	–	1775
Гродненская	3735	3567	5032	2889	2433	3121
Минская	–	1506	3462	1930	–	673
Могилевская	–	480	1719	1719	553	2288
<b>Всего</b>	<b>8330</b>	<b>10 274</b>	<b>34 084</b>	<b>13 886</b>	<b>8420</b>	<b>14 192</b>

Растет количество обращений в ПЦПИ, количество выполненных справок и другие показатели. Например, только за год количество обращений выросло на 23 %, выполненных справок – на 69 %. Современные ПЦПИ предоставляют комплекс услуг, который отвечает требованиям информационно-библиотечного сервиса. В процессе СБО пользователи имеют возможность проводить поиск и просмотр документов по эталонному банку данных правовой информации (ЭБДПИ). В ПЦПИ можно получить оперативную информацию о новых поступлениях литературы по праву, консультацию специалиста (юриста, нотариуса, адвоката, студента юридического факультета вуза и т. д.).

В большинстве ПЦПИ оказываются дополнительные услуги на платной основе: выдача печатных и электронных копий нормативно-правовых актов, составление списков нормативных документов по теме запроса пользователя. Ксерокопирование документов составляет самый

большой процент платных услуг, оказываемых ПЦПИ в процессе СБО (62,8), распечатка на бумажный носитель с ЭБДПИ – 29,1 %, запись информации на дискету – 7,5 %, сканирование документов – 0,6 %.

За информацией в ПЦПИ по интересующим правовым вопросам обращаются самые разные группы пользователей. Основными из них являются студенты вузов и учащиеся ссузов, предприниматели, представители экономической, юридической и финансовой сфер деятельности, пенсионеры и прочие (рис. 1).

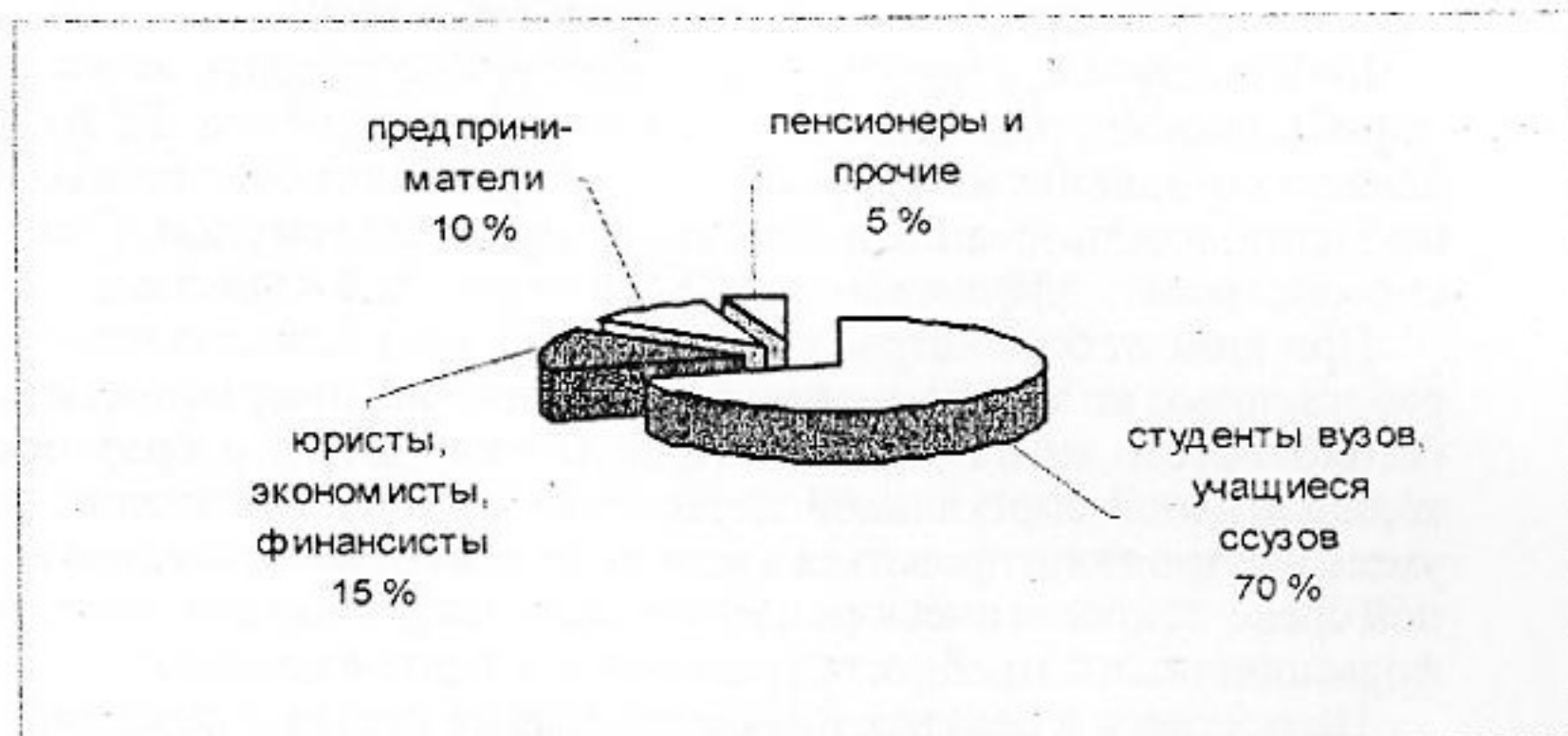


Рис. 1. Состав пользователей ПЦПИ публичных библиотек

Самый большой процент запросов, поступающих в ПЦПИ, составляют тематические (54 % в 2004 г., в 2006 г. – на 2 % больше). Они требуют поиска действующих законодательных актов независимо от органа и даты их принятия. Большинство поступающих запросов – по гражданскому законодательству, законодательствам финансово-кредитной системы и хозяйственно-экономической деятельности и др. Необходимо отметить, что 15 % тематических справок было выполнено в 2006 г. с помощью ЭБДПИ.

Процент уточняющих, фактографических и адресных справок от общего количества выданных ПЦПИ составил соответственно 28 %, 11 % и 5 %. С помощью ЭБДПИ выполнено более половины адресных справок (56 %), уточняющих и фактографических – соответственно 18 % и 12 %. Незначительно увеличилось количество фактографических справок (в 2006 г. на 3 % больше, чем в 2004 г.), что объясняется характером выдаваемой информации.

В последние годы наблюдается рост количества консультаций и необходимость оказания консультативной помощи пользователям по поиску правовой информации. Повышение спроса на консультативную помощь требует такой системы обучения и повышения квалификации специалистов ПЦПИ, которая будет способствовать не только

приобретению новых знаний, но и освоению новых педагогических технологий по обучению пользователей и т. д. ПЦПИ регулярно проводят практические занятия для повышения правовой грамотности пользователей, обучая их самостоятельному поиску правовой информации в Интернете. В процессе обучения учитываются индивидуальные потребности, при необходимости раскрываются технические и содержательные аспекты поиска необходимой правовой информации. Обучение пользователей помогает эффективно использовать современные информационные возможности библиотек.

Библиографам, ведущим СБО, необходимо ориентироваться в информационной продукции по разным отраслям знаний. Поэтому обучение и повышение квалификационного уровня библиотечных кадров в области использования информации правовой тематики будет также способствовать эффективному СБО в целом по библиотеке.

При этом от библиографа сегодня требуются качества специалиста, работающего не только в рамках справочно-библиографической службы библиотеки, но и в масштабе библиотеки в целом, а в перспективе – корпоративной виртуальной справочной службы. Специалист должен уметь быстро адаптироваться к изменениям в социально-коммуникативной среде, технологическим изменениям, растущему разнообразию информационных потребностей различных групп пользователей.

Имеющиеся в центрах информационные ресурсы позволяют удовлетворять различные запросы пользователей и требуют от библиографов соответствующего квалификационного уровня, знаний и умений ориентироваться в различных информационных продуктах, в том числе правовой тематики. Сегодня каждый ПЦПИ имеет комплект номеров печатного издания «Национального реестра правовых актов Республики Беларусь» и другие непериодические официальные издания Национального центра правовой информации (НЦПИ), комплектуется электронной копией ЭБДПИ.

Помогает удовлетворять запросы пользователей и справочно-библиографический аппарат (СБА) библиотеки, в состав которого входит картотека законов Республики Беларусь, фактографическая картотека, фонд выполненных справок.

Большинство ПЦПИ, кроме электронных БД «Эталон», «Консультант», «Светоч», установили дополнительные банки данных: БД «Судебная практика», «Международные договоры», «Законодательство Российской Федерации», «Решения органов местного управления и самоуправления» и др.

Возможности СБА расширяются и за счет таких уникальных БД по законодательству и праву, как «ЮСИАС» — юридическая справочно-информационная автоматизированная система (Законодательство Республики Беларусь), «Большая энциклопедия Кирилла и Мефодия», где под рубрикой «Полные тексты законов РФ» собрано более 100 основных законов Российской Федерации, а также БД «Государство и право» ИНИОН РАН (Россия) и др.

При обращении к правовым БД в процессе СБО активно используется Интернет. При этом пользователи имеют бесплатный доступ к полнотекстовым БД, что позволяет восполнить пробелы в комплектовании фондов библиотек периодическими изданиями и восполнить имеющийся дефицит актуальной информации.

Интернет кардинально изменил и технологию выполнения справок правовой тематики в процессе СБО. Сегодня существуют 2 формы доступа к правовой информации: традиционная (бумажная) и электронная (машиночитаемая). К сожалению, только 47 % ПЦПИ в библиотеках имеют доступ к ресурсам сети Интернет (для сравнения в 2004 г. – 33,6 %). При этом качество интернет-коммуникаций в них существенно различается.

Ведущее место в отечественном сегменте Интернет занимает Национальный правовой портал (НПП) Республики Беларусь (проект НЦПИ). В соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 16.12.2002 г. № 609 НПП – основной государственный информационный ресурс глобальной компьютерной сети Интернет в области законодательной и правовой информации [2]. Он обеспечивает оперативное и доступное информирование пользователей Интернета о законодательстве Республики Беларусь, включая комментарии и иные аналитические материалы, и является одним из немногих в СНГ и единственным в Республике Беларусь официальным интернет-ресурсом, предоставляющим на безвозмездной основе широкий перечень правовой информации и услуг.

Интернет сегодня незаменим при получении оперативной информации о законодательстве; электронный вариант документа с цифровой подписью может быть воспроизведен бесконечное количество раз, риск потери оригинала сведен к минимуму; доступ через Интернет к законодательной системе неограничен и несопоставим с количеством бумажных копий, выдаваемых ПЦПИ в процессе СБО правовой информацией.

Сегодня разработчики электронных продуктов заботятся о том, чтобы поиск правовой информации и доступ к ней были несложными и максимально удобными для пользователей. Например, изучение поисковых возможностей БД «ЮСИАС» и книжного варианта «Ведомостей Верховного Совета» показало, что использование электронного варианта предпочтительнее, так как возможен поиск по многим параметрам: по дате принятия документа, по ключевому слову, по термину в заголовке, вывод текста на принтер или на электронный носитель. Наличие гипертекстовой структуры переходов от одного документа к другому за короткие промежутки времени не может сравниться с традиционным поиском [3].

Хотя количество обращений к электронным БД ежегодно растет (например, только в 2006 г. составило 76 % от общего количества обращений к правовым БД в ПЦПИ публичных библиотек), из процесса библиографического поиска информации нельзя исключать документ-

ный источник ни в традиционном для библиотек виде, ни в цифровом. И БД, и печатные издания могут существовать параллельно. Так, несмотря на ряд преимуществ (оперативность, полнота, доступность информации, возможность обращения в любое время суток и т. д.), Интернет используют чаще всего в качестве вспомогательного средства, пользователи и библиографы предпочитают работать с печатными справочными правовыми изданиями.

Анализ статистических отчетов ПЦПИ публичных библиотек показал, что на протяжении последних лет, несмотря на активное внедрение информационных технологий в библиотечную практику, не увеличился процент выдачи изданий на электронных носителях (компакт-дисках). Например, в 2004 г. от общего количества выданных документов на разных носителях более 59,8 % составили книги и брошюры (в 2006 г. – 63,9 %), 40 % – периодические издания (в 2006 г. – 36,06 %), 0,2 % – электронные издания (в 2006 г. – 0,04 %). Однако выполнение библиографических и фактографических запросов часто сопровождается использованием как традиционного СБА, так и электронных ресурсов: электронного каталога библиотеки, импортированных БД, БД на CD-ROM, интернет-ресурсов. Поэтому в процессе СБО с успехом используются как традиционные, так и электронные средства поиска информации, что позволяет обеспечить полноту выдаваемой информации.

Изменения, происходящие в содержании и технологии СБО правовой информацией, обусловили необходимость повышения информационной и правовой культуры не только пользователей ПЦПИ, которых обучают и консультируют в процессе СБО, но и библиографов, которые работают в новых условиях.

Результаты экспертного опроса специалистов отдела справочно-информационного обслуживания и ПЦПИ НББ показали, что при СБО пользователи библиографы (библиотекари) на первое место ставят не только свои коммуникативные качества (35 %), но и знание читательских потребностей (30 %), умение ориентироваться в имеющихся информационных ресурсах как в печатной, так и электронной форме (22 %) и другие качества. Их значимость возрастает с каждым днем, что и подчеркивается работниками библиотеки. Именно они сегодня определяют суть профессиональных требований, поскольку деловые качества библиографа формируются под влиянием тех социальных условий, в которых функционирует современная библиотека, на них оказывают влияние многочисленные внешние и внутренние факторы.

И все же 13 % библиографов среди факторов субъективного характера, влияющих на СБО, выделяют такие личностные и деловые качества, как: добросовестность, ответственность, эрудиция, широта, разносторонность интересов, умение планировать рабочее время, сдержанность в конфликтных ситуациях, вежливость, такт, уважение к пользователю, умение найти к нему индивидуальный подход. Поэтому в системе повышения квалификации библиотечных работников

больше внимания должно уделяться проблемам социальной психологии, педагогики взрослых, культуры общения, методам изучения информационных потребностей пользователей.

Сегодня в ПЦПИ публичных библиотек насчитывается 407 сотрудников (на 28 % больше, чем в 2004 г.), в том числе 50 % – с высшим библиотечным образованием, 39 % – со средним специальным библиотечным. Наблюдается рост количества сотрудников ПЦПИ с высшим юридическим образованием. Например, в ПЦПИ НББ такие специалисты составляют 75 % от общего количества. Это требует соответствующего их обучения и переподготовки. Поэтому остро ощущается необходимость в разработке библиотеками, институтами повышения квалификации программ обучения различных категорий сотрудников, методики обучения, пакета методических материалов по справочно-поисковым системам и т. д.

Тем не менее, поствузовское обучение библиотечных кадров не должно ограничиваться переподготовкой и повышением квалификации. Оно, на наш взгляд, лишь часть профессионального развития библиографа, которое предполагает активизацию самообразования, широкое использование инновационных образовательных технологий. Соответствующие требования к специалистам, широкое внедрение информационных технологий и реалии оснащённости библиотек позволят использовать такие инновационные технологии в обучении, как «кейс-стади» (обучение на основе использования конкретных практических ситуаций), тренинговые технологии, обучение с применением метода проекта и др. Выбор библиотеками стратегии инновационного развития, обусловленной динамикой изменений внешней среды и внутрибиблиотечных технологий, изменил приоритеты кадровой политики в сторону обучения персонала.

НББ как научно-методический центр по мониторингу и обеспечению деятельности ПЦПИ в Республике Беларусь оказывает методическую помощь публичным библиотекам. Для этой деятельности НББ характерно изменение приоритетов в сторону консультационных и обучающих функций. НББ на своей базе регулярно проводит занятия для сотрудников ПЦПИ республики, библиографы САО НББ участвуют в семинарах (например, семинар руководителей региональных ЦПИ «Опыт работы с ПЦПИ»), читают лекции в Белорусском институте проблем культуры («Основные проблемы создания ПЦПИ», «Периодические издания по праву», «Правовые ресурсы Интернет» и др.) и т. д.

Доступ к правовой информации НББ осуществляется на основе единых методологических и технологических принципов и технологий. И в настоящее время НББ реализует проект Виртуального центра правовой информации, который будет размещаться на интернет-портале НББ. Планируется размещение виртуальной справки для специалистов ПЦПИ в целях оказания научно-методической помощи, проведения консультаций по библиографическому поиску правовой информации, организация обучающих семинаров. Инфо-навигатор, размещен-

ный на портале, позволит специалистам осуществлять поиск по правовым БД Беларуси, стран СНГ и зарубежных стран. Информация о правовых ресурсах будет снабжена гиперссылками, т. е. предоставлена возможность обратиться к сведениям о разработчиках правовых БД. НББ формирует электронный указатель официальных правовых периодических изданий Беларуси, в котором даются сведения об изданиях и их местонахождении. Это позволит повышать специалистам регионов свой квалификационный уровень в удаленном режиме.

Дистанционное обучение, которое все шире используется в учебном процессе при подготовке библиотечных кадров, может занять достойное место и в их переподготовке и профессионализации, наряду с традиционными формами обучения и повышения квалификации.

В связи с технологическими и организационными изменениями, изменениями информационно-ресурсной базы библиотек остро ощущается потребность в специализированной подготовке специалистов ПЦПИ. Например, открытие в Белорусском государственном университете культуры и искусств специализаций «Информационно-библиографическое обеспечение правовой сферы», «Информационно-библиографическое обеспечение социогуманитарной сферы» позволит вести обучение студентов работе с различными информационными ресурсами правовой тематики (на разных носителях, языках, с разными поисковыми системами и т. д.), целенаправленно готовить кадры для работы в ПЦПИ.

Несмотря на ряд проблем, которые требуют решения (унификация и сертификация деятельности ПЦПИ, оснащенность их современной компьютерной и коммуникационной техникой, подключение к качественным каналам связи и т. д.), эффективность СБО по удовлетворению запросов правовой тематики во многом зависит от профессионализма библиографа, его знаний, умений, навыков. При этом под профессионализмом нами понимается не только владение новой технологией поиска информации, знаниями информационно-ресурсной базы и т. д., но и ценностные ориентации библиографа, его мотивация к использованию инноваций.

В качественно ином информационном пространстве, обеспечивающем широкий доступ к правовым источникам информации, эффективность СБО будет определяться не только критериями оперативности, доступности, рациональности, точности и полноты предоставленной информации, а будет способствовать и получению такого социального эффекта, как повышение уровня информационной правовой культуры пользователя.

#### Список литературы

1. О порядке распространения правовой информации в Республике Беларусь: Указ Президента Республики Беларусь от 01.12.1998 г. № 565 (ред. от 03.01.2002 г. № 1) // Консультант-Плюс: Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2005.

2. О Национальном правовом интернет-портале Республики Беларусь и внесении изменений и дополнения в Указ Президента Республики Беларусь от 30 октября 1998 г. № 524: Указ Президента Республики Беларусь от 16.12.2002 г. № 609 // Консультант-Плюс: Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2005.

3. Ситник, С. Использование справочно-библиографических ресурсов правовой тематики в отделе справочно-информационной работы Центральной научной библиотеки им. Я. Коласа Национальной академии наук Беларуси / С. Ситник, И. Езепенко // Информационное обеспечение науки Беларуси: к 80-летию со дня основания ЦНБ им. Я. Коласа НАН Беларуси: сб. науч. ст. – Минск, 2004. – С. 84–90.

*В. Н. Кивайко*

Академии управления при Президенте Республики Беларусь, Минск

## ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ЛИЧНОСТЬ

*Повышение эффективности психологического обеспечения деятельности личности неразрывно связано с совершенствованием организации и профессиональной подготовки сотрудников. В психологии воздействия на личность требуется гибко сочетать методы стимулирования и формирования мотивов, причем система стимулирования должна быть четко задана, известна и понятна сотрудникам, а практика формирования мотивов хорошо продумана и желательна незаметна для них, чтобы избежать ошибочного или преднамеренного сопротивления этому.*

Из жизни хорошо известно, что заинтересованность сотрудников в выполнении своих служебных обязанностей бывает различной. Они могут склоняться к пассивному и формальному выполнению обязанностей, быть готовыми по мере сил делать порученное дело или же стремиться достичь в работе ощутимых успехов и инициативно проявить себя в ней. Поэтому если не обеспечивать заинтересованность личности в труде, то самые лучшие планы и решения руководителей, скорее всего, останутся невыполненными.

На практике бывает, что руководителям, особенно молодым, кажется, что побуждение подчиненных к труду это несложная вещь. Хорошо работают люди – их поощряют, плохо трудятся – наказывают. Однако жизнь свидетельствует о том, что все не так просто. Например, наказание нередко лишь деморализует или озлобляет подчиненных, а поощрение может способствовать росту их самомнения, расхолаживанию и самонадеянности в работе. Необходимо использовать более широкий и продуманный набор мер и в целях мотивирования личности. Причем эти меры должны быть психологически оправданными, основанными на правильном представлении о закономерностях, со-